



## Une clientèle fidèle aux Ardennes mais pas acquise !

### En bref

- Régime politique : monarchie constitutionnelle
- Capitale: Amsterdam
- Superficie totale : 41 526 km<sup>2</sup>, superficie des terres 33800km<sup>2</sup>
- Population: 16,5 millions (février 2009)
- Densité : 488hab/km<sup>2</sup>
- Monnaie: Euro



### Situation économique

Dans l'ensemble, les Pays-Bas bénéficient d'une très bonne situation économique et d'un faible taux de chômage. Les effets de la crise sont limités de ce fait. À noter tout même une chute de 4,5% de la croissance au 1er trimestre 2009. Le taux de chômage était de 4,6% entre février et avril 2009 (4,2% sur la même période en 2008). Malgré la crise, 67% de la population voit sa situation économique inchangée (seuls 16% des touristes pensent dépenser moins d'argent pour leurs vacances cette année).

source : [www.minbuza.nl](http://www.minbuza.nl)

### Les Néerlandais ont le temps, les moyens et l'envie de voyager

La langue nationale est le néerlandais et tous les habitants comprennent une autre langue qui est souvent l'anglais. Cependant lorsqu'ils se déplacent à l'étranger, ils apprécient fortement qu'un effort soit fait pour les accueillir dans leur langue maternelle. N'hésitez pas à faire traduire vos documents en néerlandais. Il existe par ailleurs des possibilités d'apprentissage du néerlandais pour les professionnels du tourisme (se renseigner auprès de la FROTSI).

Le taux de départ en vacances en 2008 était de 81,6% (60% en France). Un quart des vacanciers sont partis 4 fois ou plus, la moyenne étant de 2.84 voyages par personne en 2008. Ils ont effectué 35.9 millions de séjours en 2008 dont 18,5 millions à l'étranger (51.5% de l'ensemble des séjours).

### Mode d'hébergement :

La qualité de l'hébergement est très importante. Les services offerts par l'hôtel ou le camping le sont tout autant.

La clientèle néerlandaise est la première clientèle étrangère en hôtellerie de plein air en France. Mais avec le développement des courts séjours, ils privilégient de plus en plus les hôtels. En courts séjours en France, 63% des nuitées sont passées à l'hôtel

mais en longs séjours (plus de 7 nuitées), le mode d'hébergement favori reste le camping à 53%.

A noter : la France a une surreprésentativité parmi les classes sociales les plus élevées qui recherchent des hébergements haut de gamme (camping 4\* et hôtels 3\*).

On dit souvent des Néerlandais qu'ils dépensent peu pendant leurs vacances en France. Il faut simplement prendre en compte que leurs habitudes de vie sont différentes. Au camping, quand les Français aiment organiser l'apéritif devant leur caravane les Néerlandais préféreront eux s'installer à la terrasse d'un café après le diner.

Il faut savoir que les Néerlandais ont l'habitude de prendre un bon petit-déjeuner (avec du jambon et du fromage), un repas léger le midi et un repas copieux le soir, de bonne heure. Il n'est pas rare de les voir dîner à 18h.

**Pour résumer, les Néerlandais dépensent, mais autrement : ils effectuent peu de visites, ils préfèrent une piscine, une terrasse, un bar, la possibilité de manger (même sur le pouce) à toute heure. Ce qui correspond bien à leur motivation de séjour principale : prendre du bon temps en famille.**

**A l'Hôtel du Saumon à Buzancy, Mme Dokter constate que les activités favorites de leurs clients néerlandais sont la marche ou le vélo. Ils viennent pour se reposer. D'autres vont tout de même visiter Verdun ou Reims pour acheter du Champagne !**

**Même constat pour Madame Gardan, Domaine de la Motte à Signy-le-Petit, « ils ne font pas beaucoup de visites ». En revanche, ils viennent pour profiter de la nature et font beaucoup de vélo, de balades en forêt à pied ou à cheval. Ils apprécient également les équipements du camping tels que la piscine.**

### Internet aux Pays-Bas

Les Néerlandais sont les 1ers Européens en matière de connexion à Internet avec un taux d'accès à Internet de 87% (62% en France). 56% des internautes font des achats en ligne, leurs principaux postes de dépenses sur Internet sont les vacances et voyages (46%), livres, presse (40%) et vêtements (38%).

On constate une progression continue de l'usage d'Internet dans les réservations. Pour la France, 67% des réservations se font par Internet, 14% par téléphone et 15% au comptoir des agences de voyages.

Pour préparer leurs vacances, ils utilisent Internet pour trouver des informations générales sur la destination (70%), trouver un logement (54%), consulter des cartes et des indications géographiques (46%), consulter les prix (43%)

Le site [www.zoover.nl](http://www.zoover.nl) (équivalent de tripadvisor) est le leader des sites d'avis de voyageurs au Benelux.

Les sites web les plus utilisés pour préparer des vacances en camping : [vacansoleil.nl](http://vacansoleil.nl) ; [vrijuit.nl](http://vrijuit.nl) ; [eurocamp.nl](http://eurocamp.nl) ; [easycamp.nl](http://easycamp.nl) et [anwb.nl](http://anwb.nl)

Les sites web les plus utilisés pour préparer des courts séjours en hôtel : [weekendjeweg.nl](http://weekendjeweg.nl) ; [hotels.nl](http://hotels.nl) ; [hotelaanbieding.nl](http://hotelaanbieding.nl)

Source: *Internet et e-tourisme aux Pays-Bas - Atout France*

## La France : destination privilégiée

En 2008, les Néerlandais ont effectué 2.9 millions de séjours en France (une hausse de 10% par rapport à 2007), les courts séjours sont en hausse de 9% par rapport à 2007. Or, en 2007 et 2008, la France n'était plus la première destination de séjours des Néerlandais, l'Allemagne est passée en tête (en nombre de séjours, pas encore en nombre de nuitées). La France est facile d'accès (les Néerlandais sont 82% à partir en vacances avec leur voiture) et offrent tout ce qu'ils attendent.

Les motivations des Néerlandais qui viennent en France sont :

1. prendre du bon temps en famille
2. détente repos
3. profiter du soleil
4. profiter de la nature
5. activités culturelles,
6. activités sportives
7. recherche d'aventure
8. faire la fête

Source : Atout France, Pays-Bas

## Forces et faiblesses de la destination France :

Forces	Faiblesses
Proximité (Maastricht à 125km de Givet !)	Langue
Qualité des infrastructures	Prix
Qualité des campings	Présence massive des touristes néerlandais
Familiarité de la destination	
Nature, environnement	
Sécurité	

Source : Atout France Pays-Bas

## Les 2 principales cibles pour les Ardennes :

**1 / les personnes de 50 à 60 ans qui ont un pouvoir d'achat important, peu concernés par la crise, ils apprécient les hôtels de très bonne qualité et les bons restaurants.**

**2 / les « classes moyennes » qui viennent en famille et séjournent en camping. Ils opteront en priorité pour un camping avec piscine.**

## Périodes de vacances aux Pays-Bas :

Vacances 2009	Région	Écoles primaires	Écoles secondaires
Été	Nord	04/07 - 16/08	04/07 - 23/08
	Centre	11/07 - 23/08	11/07 - 30/08
	Sud	25/07 - 06/09	18/07 - 06/09
Automne	Nord et Centre	17/10 - 25/10	
	Sud	24/10 - 01/11	
Noël	Toutes	19/12 - 03/01/2010	

Vacances 2010	Région	Écoles primaires	Écoles secondaires
Printemps	Toutes	20/02 - 28/02	
	Sud		
Mai	Toutes	30/04 - 09/05	
Été	Nord	10/07 - 22/08	10/07 - 29/08
	Centre	03/07 - 15/08	03/07 - 22/08
	Sud	24/07 - 05/09	17/07 - 05/09
Automne	Centre et Sud	16/10 - 24/10 (dates provisoires)	
	Nord	23/10 - 31/10 (dates provisoires)	
Noël	Toutes	18/12 - 02/01/2011 (dates provisoires)	

Détails des régions sur [www.amb-pays-bas.fr](http://www.amb-pays-bas.fr)

## Quelques chiffres sur la fréquentation des Néerlandais dans les Ardennes en 2008 :

Types d'hébergement	Nombre de nuitées dans les Ardennes				Locatif		Total
	Hôtels	Campings Emplacements nus	HLL	Hébergements de groupes	Meublés	Chambres d'hôtes	
total néerlandais 2008	8298	44533	4127	1439	5971	1422	65790
total nuitées étrangers 2008	73849	70842	8871	3874	32698	5419	195553
total nuitées 2008	278183	163438	24377	29000	117388	29830	642216
% NL sur fréquentation totale 2008	2,98%	27,25%	16,93%	4,96%	5,09%	4,77%	10,24%
% NL sur fréquentation étrangers 2008	11,24%	62,86%	46,52%	37,15%	18,26%	26,24%	33,64%

Plus d'informations sur [www.pro.ardennes.com](http://www.pro.ardennes.com)

En 2008, 642 216 nuitées ont été comptabilisées en hébergement marchand dans les Ardennes (hôtel, camping, hébergement de groupes, meublés et chambres d'hôtes) les Néerlandais comptent pour 9.8% dans ces chiffres (65 790 nuitées) soit une baisse de 11,09% par rapport à 2007 (73 995 nuitées).

Ils constituent la 2ème clientèle étrangère des Ardennes, derrière les Belges.

## Extraits des résultats de l'enquête clientèle 2006, Ardennes

Comment ont-ils connu le département ?

- 37% par les guides touristiques
- 25% par Internet

Durée du séjour : 44 % séjournent plus d'une semaine

Les raisons de leur séjour dans les Ardennes : pour 25% les Ardennes constituent une étape de leur voyage. Pour 18% ils viennent pour pratiquer une activité et pour 15% pour découvrir.

## À savoir :

Pour les Néerlandais, comme pour les Belges, la destination Ardennes (belges ou françaises) est attractive et considérée comme un véritable lieu de vacances très prisé.

Les premiers propriétaires étrangers de résidences secondaires dans les Ardennes sont les Belges à 52% suivi des **Néerlandais à 43%**.

## Ressources documentaires – Sources de données

- Office Central de la Statistique, CBS – [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)
- Observatoire Régional du Tourisme – Champagne-Ardenne,
- enquête INSEE DT ORTCA, <http://observatoire.tourisme-champagneardenne.com>
- Direction Générale des Impôts, fichiers du paiement de la taxe d'habitation propriétaire occupant, 2003
- Ministère Néerlandais des Affaires Étrangères, [www.minbuza.nl/fr](http://www.minbuza.nl/fr)
- Étude de clientèle régionale, Champagne-Ardenne Tourisme et UREMA
- Enquête Marketing des Clientèles, Eurema, CRT Champagne-Ardenne, CDT Marne et CDT Aube, 2008
- NBTC-Nipo Search – Fév. 2009 pour Présentation de marché Pays-Bas, mars 2009, Atout France
- [http://europa.eu/abc/european\\_countries/eu\\_members/netherlands/index\\_fr.htm](http://europa.eu/abc/european_countries/eu_members/netherlands/index_fr.htm)
- Fiche clientèle de l'Observatoire Régional du Tourisme : [http://observatoire.tourisme-champagne-ardenne.com/Marches/Clienteles/neerlandais/marches\\_nl.htm](http://observatoire.tourisme-champagne-ardenne.com/Marches/Clienteles/neerlandais/marches_nl.htm)
- Internet et e-tourisme aux Pays-Bas / Atout France, Pays-Bas